

La gestión efectiva  
de conflictos e incidentes  
frente a la  
asunción  
del riesgo



en centros  
de atención a  
personas con  
discapacidad

PREVENCIÓN DE  
RIESGOS LABORALES

**ACTUAR**

**FRENTE A**

**LOS CONFLICTOS**

**ES POSIBLE**



Con la financiación de:

AS-0100/2015

## Índice

1. <b>Objetivos</b>	2
2. <b>Conflictos e incidentes de origen interno entre trabajadores o trabajadoras y usuarios o usuarias del sector</b>	3
2.1. Tipos de conflicto	3
2.2. Factores de riesgo	3
2.3. Efectos del conflicto	4
2.4. Actuación ante el conflicto	4
2.5. Niveles de conflicto	4
3. <b>Técnicas de autocontrol y tolerancia a la presión</b>	5
4. <b>Técnicas de contención verbal, emocional y ambiental</b>	6
5. <b>Investigación de accidentes</b>	7

## 1. Objetivos

1. Fomentar la concienciación sobre la importancia de la gestión de conflictos de origen interno frente a la asunción del riesgo en centros de atención a personas con discapacidad.
2. Facilitar herramientas tanto a la dirección de los centros como a los trabajadores y trabajadoras para poder realizar una gestión eficaz de los conflictos de origen interno en los centros de atención a personas con discapacidad.
3. Que el personal de los centros sea capaz de:
  - Identificar y asumir como riesgos laborales los conflictos e incidentes producidos en centros de trabajo que atienden a personas con discapacidad que se asumen como “casuísticas corrientes o normales” dentro del sector y notificar los mismos para que puedan ser evaluados.
  - Afrontar las diferentes situaciones emocionales tensas que se puedan dar entre usuarios con discapacidad intelectual y profesionales.
  - Manejar el uso significativo del espacio y de la comunicación no verbal.
  - Conocer las principales técnicas de contención física.
  - Formarse e informar sobre este tipo de riesgos.



Con la financiación de:

AS-0100/2015

## 2. Conflictos e incidentes de origen interno entre trabajadores, trabajadoras y usuarios y usuarias del sector

Los riesgos a los que están sometidos los trabajadores y trabajadoras se producen en la interrelación con los usuarios y usuarias y sus familiares principalmente. Los comportamientos violentos que pueden producirse en el trabajo, suponen un riesgo para la salud laboral de la plantilla. Sin embargo, tanto trabajadores o trabajadoras como la dirección de los centros, asumen como normalizadas, determinadas situaciones de conflicto en el trabajo.

### 2.1. Tipos de conflicto

- **De objetivos o intereses**

Cada una de las partes persigue resultados aparentemente distintos.
- **De juicio u opinión**

Cada parte tiene una visión de la realidad y ve la del otro incorrecta.
- **De valores o normativos**

Evaluación de una parte de la conducta de la otra en base a sus valores personales.

### 2.2. Factores de riesgo



## 2.3. Efectos del conflicto

La conflictividad en el trabajo debe tratarse como un factor de cambio y mejora en las organizaciones, como una manera de ver los problemas para así poder tratar de eliminarlos o si esto no es posible reducirlos todo lo posible, por eso es necesario notificar este tipo de conflictos para poder actuar sobre ellos y corregirlos o eliminarlos.

## 2.4. Actuación ante el conflicto

Elementos para la intervención	Estado psicológico de la persona	Aspectos jurídicos
<ul style="list-style-type: none"><li>• Situación en que se produce el conflicto.</li><li>• Predisposición de las partes.</li><li>• Conducta de las partes.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Frustración.</li><li>• Agitación.</li><li>• Estrategia.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Cuando los hechos puedan derivar en responsabilidad penal y/o civil.</li></ul>

## 2.5. Niveles de conflicto



### 3. Técnicas de autocontrol y tolerancia a la presión

#### Autogestión emocional

- Mantener el equilibrio emocional y no responder a las provocaciones con técnicas de relajación y control de impulsos.
- Prever y saber controlar los sentimientos negativos que determinadas situaciones conflictivas con la persona con discapacidad y sus acompañantes puedan haber provocado.
- Evitar caer en la provocación y mantener el control.

#### Inicio de la escalada de la tensión

- Conversar con corrección en un tono afable y profesional.
- Evitar mostrar un tono brusco y/o cortante porque esto podría incrementar la tensión y acelerar la conflictividad.
- Explicar con mucho cuidado y de forma convincente y razonada los motivos por los que no es posible cumplir con las expectativas de la persona y/o acompañante.
- Dirigirse al usuario con firmeza evitando prepotencia.

#### Como reorientar la situación si la tensión aumenta de forma incontrolable

- Vaciado de tensión: dejarle hablar para que explique sus sentimientos.
- Avisar a compañeros que se integren a la entrevista.
- Valorar la concesión parcial mediante una acción con el fin de que ayude a solucionar el motivo de la tensión.

#### Inminente acción agresiva

- Reconocer las posibles deficiencias propias y/o de la organización y trabajar para mejorarlas.
- Manifestar nuestros sentimientos con palabras mesuradas, haciéndole entender que somos merecedores de respeto.

## 4. Técnicas de contención verbal, emocional y ambiental

Técnicas de contención verbal, emocional y ambiental: procedimiento que tiene como objeto tranquilizar y estimular la confianza de la persona que se encuentra afectada por una crisis emocional

Lenguaje asertivo

Lenguaje claro, corto y conciso

Comunicación no verbal para transmitir sentimientos

### Aspectos a evitar en el diálogo y expresión

#### → Comunicación verbal

- Estilos comunicativos que generen hostilidad.
- Verbalizar amenazas, coacciones o insultos.
- Minimizar la situación, las quejas o las críticas.
- La crítica y el rechazo de las demandas.
- Crear falsas expectativas.

#### → Comunicación no verbal

- Lenguaje corporal desafiante.
- Evitar el contacto físico y la proximidad excesiva.
- No ponerse de espaldas.

### Actuaciones ante conducta potencialmente agresiva

- Uso correcto del espacio y expresión corporal.
- Mantener la distancia de seguridad.
- Mantener una posición adecuada.
- Los codos pegados al cuerpo para proteger los laterales si la persona se nos acerca.
- Preparar la salida ubicando mentalmente la vía de escape y vigilando los elementos mobiliarios que puedan bloquearla.
- Localizar si hay sistemas de alarma que podamos activar.
- Es preferible la huida de la situación potencialmente peligrosa como solución más segura, evitando la confrontación física.
- Si la persona agresiva tiene acceso a un objeto contundente, es recomendable no activar el impulso de usarlo como arma y seguir sus indicaciones hasta que se pueda evaluar racionalmente la posibilidad de defensa efectiva.

## Investigación de accidentes e incidentes

- Hay que recopilar la información necesaria y suficiente sobre los incidentes, para realizar medidas preventivas y correctivas específicas.
- Debemos notificar cualquier incidente violento por parte de la persona trabajadora agredida.
- Notificamos en las siguientes circunstancias:
  - Agresiones físicas, verbales graves y económicas (daños estructurales, mobiliario, etc)
  - Pueden notificarse el resto de agresiones (verbales, simbólicas) siempre que supongan una repercusión sobre la salud de la persona agredida.
  - Debe haber tantas notificaciones como personas agredidas, ya que cada una de ellas puede tener repercusiones diferentes.
  - El técnico de prevención de riesgos laborales o trabajador designado hará la investigación y registro del incidente.

## 5. Investigación de accidentes e incidentes

### Datos para la notificación/investigación de accidentes e incidentes

#### → De la persona agredida:

- Edad.
- Sexo.
- Factores variables individuales de la persona.
- Antigüedad en el puesto de trabajo.
- Formación específica recibida.

#### → De la persona agresora:

- Edad.
- Sexo.
- Factores variables individuales de la persona.
- Se conoce si es reincidente: si o no.
- Estado psicológico predominante en el momento del incidente: frustración, agitación o estrategia.

#### → Del incidente:

- Día.
- Hora.
- Pretexto invocado de la conducta.
- Tipo de agresión ejercida: verbal, simbólica, física, económica.
- Acciones post incidente: texto libre.
- Repercusiones sobre la persona agredida.
- Información relevante del incidente.

## Legislación básica

- ✓ Ley 31/1995, de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.
- ✓ Real Decreto 39/1997, de 17 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de los Servicios de Prevención.
- ✓ Notas Técnicas de Prevención del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el trabajo (<http://www.insht.es>):
  - NTP 442 Investigación de accidentes-incidentes: procedimiento.
  - NTP 274 Investigación de accidentes: árbol de causas.
  - NTP 489 Violencia en el lugar de trabajo.
  - NTP 891 Y 892 Procedimiento de solución autónoma de los conflictos de violencia laboral.
  - NTP 926 Factores psicosociales: metodología de evaluación.
  - NTP 857 El método CoPSoQ (Istas21, PSQCAT21) de evaluación de riesgos psicosociales.

PREVENCIÓN DE  
RIESGOS LABORALES

ACTUAR

FRENTE A

LOS CONFLICTOS

ES POSIBLE

